

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON I PARTNER TECNICI

1. Obiettivo

Il presente protocollo ha l'obiettivo di definire i ruoli, le responsabilità operative, i principi di controllo e di comportamento nonché regolamentare la gestione dei rapporti con i Partner Tecnici¹ che operano sul territorio a supporto e servizio delle strutture di Edison Energia S.p.A. (di seguito anche "la Società") in merito ai servizi di installazione/intervento/assistenza, nel rispetto della normativa vigente e dei principi di trasparenza, correttezza, oggettività e tracciabilità del processo decisionale.

2. Ambito di applicazione

Il presente documento si applica a tutte le Divisioni/Direzioni/Funzioni aziendali di Edison Energia S.p.A. coinvolte nel processo di gestione della rete dei Partner Tecnici con i quali Edison Energia ha in essere un rapporto di collaborazione per:

- l'esecuzione dei servizi di installazione/intervento/assistenza in favore dei clienti che hanno sottoscritto con Edison Energia un apposito contratto;
- lo svolgimento delle varie attività di tipo informativo - operativo – gestionale, propedeutiche, strumentali e/o connesse alla promozione e attivazione dei prodotti e servizi di Edison Energia in favore dei Clienti che ne facciano espressa richiesta in occasione dello svolgimento presso il domicilio dei Clienti, da parte della medesima Impresa, dei Servizi di Installazione, Intervento e Assistenza.

Le prescrizioni del presente protocollo si integrano, inoltre, con i principi comportamentali contenuti nel "Protocollo per la gestione delle vendite ed erogazione di prodotti e servizi" e nel Protocollo per la Gestione delle vendite di prodotti e servizi (commodity)".

3. Ruoli e Responsabilità

Il processo di gestione dei Partner Tecnici prevede il coinvolgimento, secondo le rispettive competenze, delle seguenti Divisioni/Direzioni/Funzioni aziendali di Edison Energia S.p.A.:

- Direzione Marketing, Communication & Virtual Channels responsabile di:
 - verificare, con il supporto della documentazione fornita dalla Direzione Finance Gas & Power Market, e approvare i massimali retributivi per canale (CTA medio).
- Direzione Customer Operations è responsabile:
 - della definizione del profilo di Partner Tecnici e del corretto dimensionamento (numerosità) di cui necessita la Società;

¹ Per Partner Tecnici (persone fisiche e/o società) si intende, a titolo esemplificativo, la rete di installatori, manutentori e artigiani, che hanno in essere con Edison Energia S.p.A. un contratto di servizi formalizzato.

- di definire la corretta individuazione del fabbisogno organizzativo e gestionale di Partner Tecnici;
 - della predisposizione delle politiche di remunerazione dei Partner Tecnici a seconda della tipologia di servizio/prodotto erogato;
 - delle verifiche da effettuare sull'integrità dei Partner Tecnici sottoponendoli ad integrity check, audit periodici ed individuando le necessarie documentazioni (es. casellario, assicurazione, etc..) delle quali ne assicura l'archiviazione e la messa a disposizione di eventuali attività di Audit;
 - della selezione e qualificazione tecnica dei Partner Tecnici che opera sui territori a supporto e servizio delle strutture di vendita territoriali;
 - della definizione del contratto di servizi e di eventuali deroghe allo stesso, nonché della relativa codifica e archiviazione.
 - della formazione/training tecnico dei Partner Tecnici selezionati;
 - della programmazione ed esecuzione degli interventi presso i clienti e verifica delle relative performance tecniche dei Partner Tecnici.
- Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. responsabile di:
- di supportare nella valutazione preliminare dei requisiti dei Partner Tecnici e dei requisiti per le successive verifiche periodiche;
 - della redazione del contratto di servizi secondo le norme civilistiche e contrattuali di riferimento e secondo il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01.

4. Descrizione del Processo

Il processo si articola nelle seguenti fasi:

- a) definizione dei profili e delle caratteristiche tecniche dei Partner Tecnici in base ai prodotti venduti;
- b) definizione della numerosità dei Partner Tecnici, bacini territoriali e politiche di remunerazione;
- c) selezione e qualifica dei Partner Tecnici;
- d) definizione dei corrispettivi dei Partner Tecnici a seconda della tipologia di servizi contrattualizzati;
- e) stesura/definizione/revisione del contratto di servizi;
- f) archiviazione contratto e relativa documentazione sottostante alla selezione e qualifica;
- g) assegnazione della prestazione ai Partner Tecnici e verifica di avvenuta prestazione;
- h) benessere al pagamento.

Le regole operative da seguire nell'esecuzione delle attività proprie del processo, ove definite, sono descritte all'interno dei processi e delle procedure interne definite da Edison Energia S.p.A. cui si rimanda.

5. Attività di Controllo

Il sistema di controllo a presidio del processo descritto si basa sui seguenti elementi qualificanti:

– *Livelli autorizzativi definiti*

L'Amministratore Delegato di Edison Energia S.p.A. o il Rappresentante con procura è responsabile della sottoscrizione del contratto di servizi e di eventuali deroghe.

– *Segregazione delle funzioni*

La Direzione Customer Operations di Edison Energia S.p.A. avanza le proposte per la definizione della numerosità e del profilo di Partner Tecnici da ricercare e presidia l'iter di selezione e qualifica del Partner Tecnico, fino all'individuazione dei soggetti da sottoporre a verifica ed approvazione finale.

La Direzione Customer Operations definisce il contratto di servizi ed eventuali deroghe allo stesso, utilizzando lo standard contrattuale predisposto dalla Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison SpA., contenente apposita clausola in materia D.Lgs. 231/2001.

In caso di deviazione dagli standard contrattuali definiti, la Direzione Customer Operations richiede alla Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. di verificare le condizioni contrattuali (non vengono richieste verifiche in caso di deviazioni e/o modifiche in ambito commerciale). Il contratto di servizi ed eventuali deroghe è sottoscritto dall'Amministratore Delegato di Edison Energia S.p.A. o dal Rappresentante con procura.

– *Controllo e monitoraggio*

- La selezione e qualifica del Partner Tecnici avviene in primis attraverso la valutazione delle competenze tecniche, attraverso la presenza di tutti i certificati, documenti e attestati necessari per erogare l'attività in scopo, sia attraverso la negoziazione delle condizioni economiche applicate, sia attraverso l'individuazione dei soggetti da sottoporre a verifica e approvazione finale. È mantenuta evidenza dei documenti raccolti per l'inserimento dei Partner Tecnici nella rete.

- Valutazione periodica complessiva del servizio reso.

- Prima della redazione del contratto di servizi, la Direzione Customer Operations, con la collaborazione del Focal Point e della Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., esegue una verifica rispetto all'affidabilità reputazionale della controparte nel rispetto delle prescrizioni contenute nelle cc.dd. "Linee Guida *Integrity Check*"², una normativa di Edison S.p.A. – cui si fa espresso ed integrale rinvio – che definisce nel dettaglio i numerosi controlli che Edison attua sia ai fini di valutare in via preventiva sia di verificare periodicamente l'affidabilità reputazionale dei Soggetti Terzi con cui la stessa, a diverso titolo, entra in contatto o rapporti d'affare.

- Accordi contrattuali formalizzati per iscritto; in caso di deviazione dagli standard contrattuali definiti, le condizioni devono essere preventivamente verificate dalla Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A.

- Gli standard contrattuali con le i partner tecnici sono formalizzati per iscritto secondo lo standard definito con la Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. e devono prevedere apposita

² Norma Generale n° 93/2017 Linee Guida "Integrity Check" di Edison S.p.A.

clausola in materia D.Lgs. 231/2001, al fine di richiedere a tali soggetti il rispetto del Codice Etico di Gruppo e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 della Società.

- La Direzione Customer Operations, con il supporto, ove previsto, della Direzione Compliance & Business Support, verifica:

- le performance dei Partner Tecnici;
- prima del pagamento, la congruità con quanto definito dai termini contrattuali e il rispetto dei livelli di servizio previsti, nonché la corretta e completa esecuzione della prestazione, così come concordata, dandone il relativo benessere al pagamento.

- *Tracciabilità della documentazione*

Il mantenimento della tracciabilità di tutta la documentazione, cartacea e/o elettronica delle varie fasi del processo di scelta e gestione dei rapporti con la rete dei Partner Tecnici è effettuato, al fine di consentire la ricostruzione delle responsabilità delle scelte effettuate tramite sistematica archiviazione della documentazione dei contratti di servizi e della documentazione sottostante alle varie fasi del processo di scelta e gestione dei rapporti con la rete dei Partner Tecnici.

6. Norme Comportamentali

Il personale aziendale a qualsiasi titolo coinvolto nelle attività di gestione dei rapporti con Partner Tecnici è tenuto ad osservare le modalità esposte nel presente documento, le previsioni di legge esistenti in materia e le norme comportamentali richiamate dal Codice Etico adottato dalla Società.

In particolare, coerentemente con i principi deontologici aziendali di cui al suddetto Codice Etico, è fatto divieto di:

- effettuare prestazioni o pagamenti in favore di partner tecnici che operino per conto della Società, che non trovino adeguata giustificazione nel contesto del rapporto contrattuale costituito con gli stessi;
- intrattenere rapporti con Partner Tecnici in assenza di caratteristiche di affidabilità degli stessi e/o qualora vi sia il fondato sospetto che ciò possa esporre la Società al rischio di commissione di uno dei reati disciplinati dal D.Lgs. 231/2001;
- indurre i Funzionari Pubblici o un Soggetto Privato, a svolgere in maniera impropria qualsiasi funzione di natura pubblica o qualsiasi attività associata ad un business o ricompensarla per averla svolta;
- accettare la richiesta da, o sollecitazioni da, o autorizzare qualcuno ad accettare o sollecitare, direttamente o indirettamente, un vantaggio economico o altra utilità da Funzionari Pubblici o da un Soggetto Privato;
- utilizzare le somme di denaro, o una parte di quelle che i Partner Tecnici ricevono ai sensi del contratto di servizi, per fini corruttivi o comunque in violazione delle leggi vigenti in contrasto con l'obbligo di usare il corrispettivo del contratto unicamente per la propria prestazione professionale;
- effettuare i pagamenti in favore di Partner Tecnici su conti cifrati o in contanti;
- rifiutarsi di sottoporsi a controlli ove ciò sia richiesto dalla Società;

- rifiutarsi di sottoporre le prestazioni rese a periodico monitoraggio;
- creare fondi a fronte di servizi contrattualizzati a prezzi superiori a quelli di mercato e di acquisizioni di servizi professionali inesistenti in tutto o in parte;
- ricevere, registrare ed utilizzare nelle dichiarazioni fiscali fatture (e/o altri documenti di eguale valore probatorio) attestanti rapporti con Partner Tecnici inesistenti oggettivamente (perché mai intercorsi) o soggettivamente (perché intercorsi tra soggetti diversi da quelli indicati);
- concorrere nella creazione e/o emettere fatture relative a prestazione mai rese dai Partner Tecnici (o rese solo in parte);
- effettuare, direttamente o indirettamente, operazioni che non riflettono correttamente la sostanza economica sottostante e che abbiano quale unica finalità quella di determinare un indebito vantaggio e/o un risparmio fiscale alla Società;
- realizzare, con consapevolezza e in modo fraudolento, operazioni che siano in contrasto con specifiche disposizioni normative che perseguono finalità antielusive;
- occultare o distruggere in tutto o in parte le scritture contabili o i documenti di cui è obbligatoria la conservazione;
- il personale della Società si impegna a non intrattenere rapporti con Partner Tecnici o altri soggetti terzi che si avvalgano di lavoratori non in regola dal punto di vista dell'inquadramento contrattuale, del trattamento retributivo, del rispetto della salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, che sfruttino i propri dipendenti profittando del loro stato di bisogno e che, in generale, operino in palese violazione della normativa giuslavoristica italiana e/o con modalità incompatibili con il rispetto della dignità della persona umana.

7. Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

Le Divisioni/Direzioni/Funzioni aziendali coinvolte nel processo sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi eccezione comportamentale o qualsiasi evento inusuale, indicando le ragioni delle difformità e dando atto del processo autorizzativo seguito.

L'Organismo di Vigilanza potrà richiedere, alle Divisioni/Direzioni/Funzioni a vario titolo coinvolte, di comunicare periodicamente il rispetto delle regole comportamentali sancite nel presente protocollo nello svolgimento dei compiti assegnati.

I Responsabili delle Divisioni/Direzioni/Funzioni aziendali coinvolte nell'ambito del processo garantiranno, coordinando le strutture di propria competenza, la documentabilità del processo seguito comprovante il rispetto della normativa, tenendo a disposizione dell'Organismo di Vigilanza – in un archivio ordinato – tutta la documentazione a tale scopo necessaria.

Ogni modifica al presente documento deve essere preventivamente sottoposta all'Organismo di vigilanza che ne valuterà l'adequatezza e la coerenza rispetto al Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/ 2001.